Panasonic Let's note
海外修理サービスのご案内

パナソニック株式会社
ITプロダクツ事業部

改訂:2014年1月24日

1. 海外修理サービスの概要①

本サービスは、日本国内で購入されたLet's noteが、海外修理サービス対象地域において故障した場合に無償修理サービスの提供を行なうものです。
※ 本サービスの有効期限は、お客様の商品ご購入日より1年間となります。
※ 本サービスの有効期限を過ぎた後は、有償にて修理いたします。(修理代金の支払方法はクレジット決済となります。)
なお、Let's noteシリーズは日本国内仕様となっております。
本サービスは、日本国内仕様のLet's noteを、海外で使用することに対し保証をするものではありません。

1. 対象機種

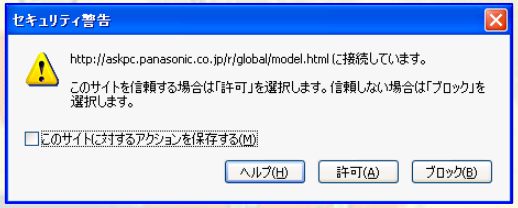
日本国内仕様の個人向け店頭販売モデルおよびパナソニック ストア当社指定モデルです。

個人向け店頭販売モデルの対象機種については、下記ＵＲＬをご参照ください。

http://askpc.panasonic.co.jp/r/global/model.html

パナソニック ストアモデルの対象機種は、下記ＵＲＬをご参照ください。

http://askpc.panasonic.co.jp/p/global/model.html



上記メッセージが表示された場合は、「許可(A)」をクリックしてください。
(その際、「このサイトに対するアクションを保存する(M)」のチェックボックスにチェックを入れていただきますと今後このメッセージが表示されることはありません。)

■「パナソニック ストアモデルの対象機種」とは、上記URLに掲載の機種品番で下記カスタマイズを行っていないモデルになります。
①カラー天板　②ローマ字すっきりキーボード　③英語キーボード(CF－W8シリーズのみ)

※『パナソニック ストア当社指定以外のモデル』、『法人向けモデル』については、本サービスの対象外となりますのでご了承ください。

2. 対象地域

対象地域は、欧州25カ国とアメリカ合衆国といたします。
当該対象地域以外では、本サービスはご利用できませんのでご注意ください。

※ 欧州は、下記の25カ国とします。
・オーストリア ・ベルギー ・オランダ ・ルクセンブルク ・チェコ ・デンマーク ・エストニア ・ギリシャ ・フィンランド ・フランス
・ハンガリー ・アイルランド ・イタリア ・ドイツ ・ラトビア ・リトアニア ・マルタ ・ポーランド ・ポルトガル ・スロバキア ・スロベニア
・スペイン ・スウェーデン ・キプロス ・イギリス

※ グアム島など離島は、対象外とします。

2. 海外修理サービス（全体の流れ）

事前準備

① 当社Webにて、規定確認後、事前登録実施

② 当社より、ステッカーを送付

③ ステッカーをパソコンに貼付

海外修理サービスのご利用

④ 当社PCヘルプデスクへ修理依頼

⑤ 運送業者に連絡し、パソコンの引き取りを依頼

⑥ PC修理工場にてパソコン検査実施

有償修理時

⑦ 修理拠点より見積り連絡

⑧ 見積の内容確認後、ｸﾚｼﾞｯﾄ決済

⑨ 修理実施、完了連絡後に、パソコンを返送

・・・お客様による対応が必要な内容です。

・・・当社からお客様へ対応する内容です。

【補足事項】

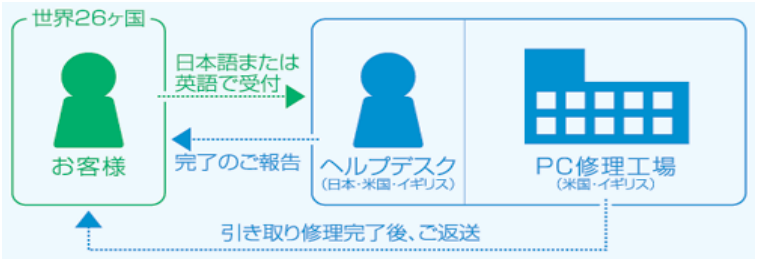
・本サービスを受けるには、次の内容を事前に実施していただく必要があります。

・パソコンご購入より1ヶ月以内（出国前）にご対応ください。

-Webでの規定承諾とユーザー登録

-ステッカー（右図）のパソコン貼付

海外修理サービス
ステッカー



【補足事項】

・PCヘルプデスクは、日本語（日本）、英語（アメリカ、イギリス）での受付となります。 連絡先、依頼方法等は、事前登録時に「本サービス規定」を送付しますので、ご確認ください。

・日本窓口で受付した場合でも、症状の詳細確認のため、海外の修理拠点（アメリカ、イギリス）から直接お問い合わせすることがあります。

・修理日数（目安）は2週間程度ですが、状況により日数が長引く事があります。
※ ご依頼された場所での滞在期間が2週間未満の場合は、ご利用をお控えください。

・本サービスのご利用料金は、本体ご購入後 1年間は無償です。
但し、障害の内容（破損、液体溢し等）によっては、有償となる場合があります。その場合、Webによるクレジットカード支払いとなります。

3. 海外修理サービス（事前準備）

- 登録からステッカー取得まで -

①お客様によるWeb登録

↓

②登録確認、ｽﾃｯｶｰ送付

↓

③ステッカーをﾊﾟｿｺﾝ貼付

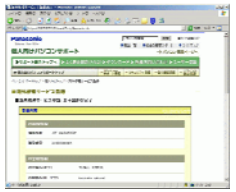
お客様

パナソニック

① 海外修理サービス登録(規定合意要)

② メールによる登録完了通知

③ 本サービス規定、ステッカー送付



＜Web登録＞

④ ステッカーを
パソコンに貼付

海外修理サービス
ステッカー

- 登録情報の変更発生時 -

①お客様による変更依頼

↓

②登録内容変更

お客様

① 登録内容の変更依頼

②登録内容変更

カスタマー登録
センター

【補足事項】

・海外修理サービスを受ける為には、事前のユーザー登録とステッカー貼付が必須です。

・海外修理サービス登録の変更等に関する内容は電話で受付します。

4. 海外修理サービス（ご利用方法）

- 修理ご依頼から完了まで -

①当社窓口へ修理依頼

↓

②事前登録有無の確認

↓

③運送会社にﾊﾟｿｺﾝ引取依頼

↓

④修理工場、ﾊﾟｿｺﾝ検査

↓

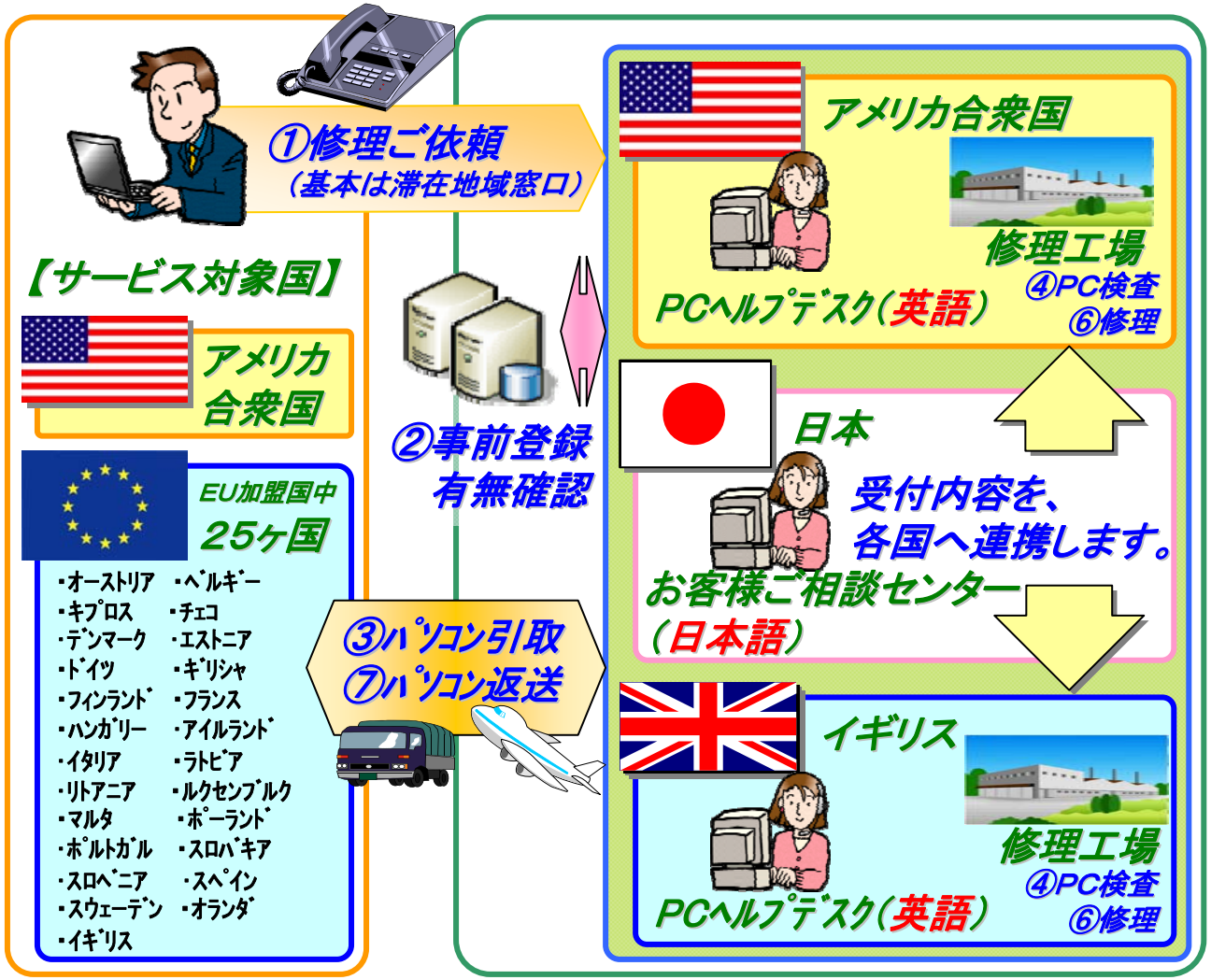
⑤【有償修理時】
クレジット決済処理
（次頁で詳細説明）

↓

⑥修理対応完了
⑦パソコンご返送

↓

⑧パソコンお受取り



【補足事項】

・海外修理サービスを受けるためには、事前のユーザー登録とステッカー貼付が必須です。
・PCヘルプデスクの連絡先、修理依頼の詳細は、ユーザー登録後に送付する本サービス規定に記載しております。

5. 海外修理サービス（クレジットカード決済）

【有償修理時】
- クレジットカード決済処理 -

①お見積のご連絡

↓

②クレジットカード決済

↓ 与信確認実施

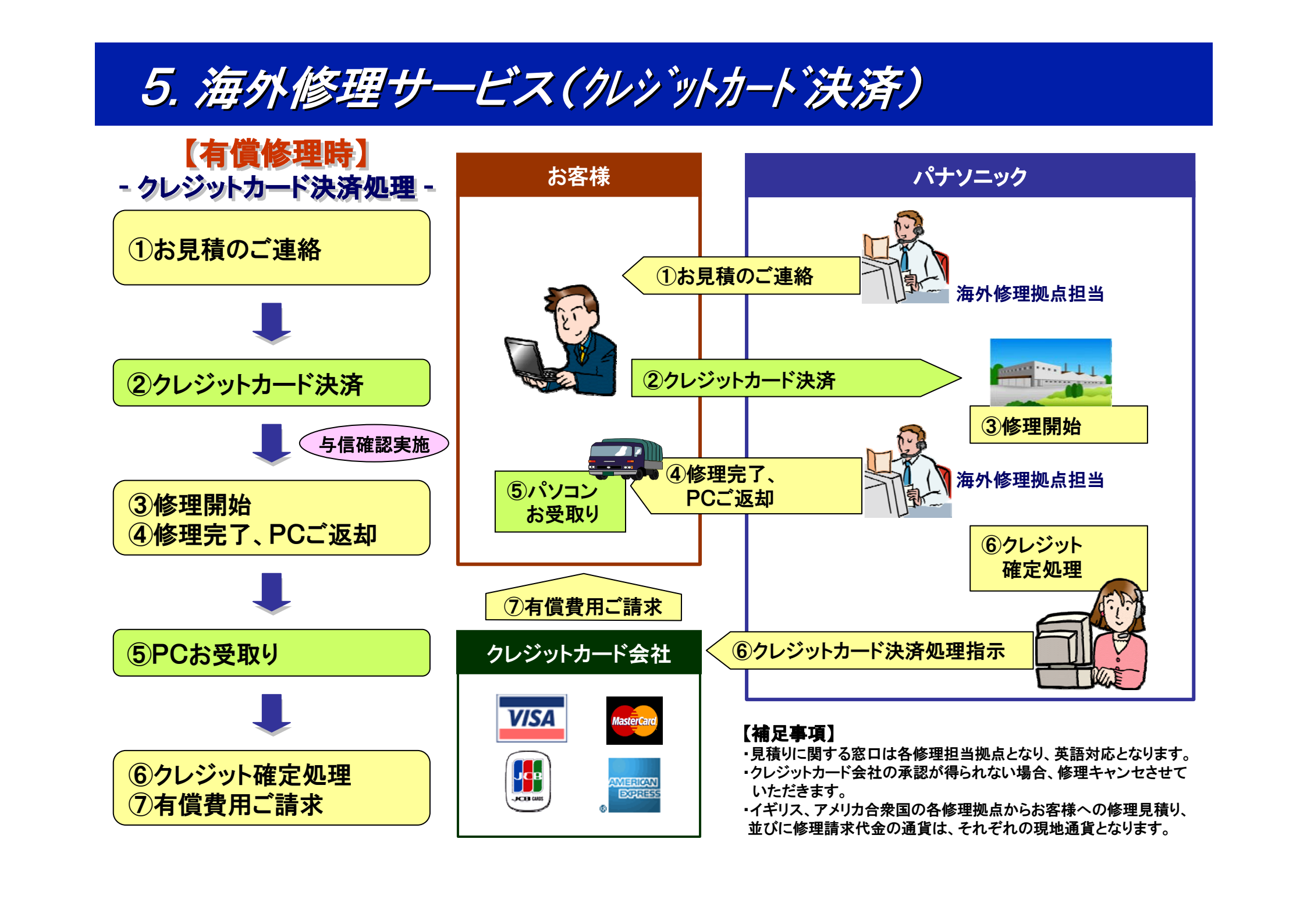
③修理開始
④修理完了、PCご返却

↓

⑤PCお受取り

↓

⑥クレジット確定処理
⑦有償費用ご請求



【補足事項】
- 見積りに関する窓口は各修理担当拠点となり、英語対応となります。
- クレジットカード会社の承認が得られない場合、修理キャンセさせていただきます。
- イギリス、アメリカ合衆国の各修理拠点からお客様への修理見積り、並びに修理請求代金の通貨は、それぞれの現地通貨となります。

6. 海外修理サービス規定①

本サービス対象の、Let's noteシリーズは日本国内仕様となっております。
本サービスは、日本国内仕様のLet's noteを、海外で使用することに対し保証をするものではありません。
お客様ご自身で海外へ持って行かれたLet's noteが、海外修理サービス対象地域において故障した場合、次のとおり修理サービスを提供します。

1. 修理サービス範囲について

1)本サービスの有効期間は、お客様の商品ご購入日より1年間となります。

※ 本サービス期間を過ぎた後は、別途、当社の各修理サービス会社が定める修理年限(修理サービス対応可能期限)内で有償にて修理いたします。有償修理時の修理代金は、クレジットカード支払いとなります。

2)本サービスは、お客様が商品の取扱説明書に従った通常の使用において発生したハードウェア障害について適応されるものであり、ソフトウェアの修理、または、交換する義務を負いません。

3)本サービスの範囲は、当社規定の検査に合格した商品を最初に購入されたお客様ご本人のみに適応されるもので、お客様が商品を譲渡、転売された第三者には適応されません。

【注意事項】
・本サービスに関する証書は発行いたしませんので、パソコンを海外へ持ち出す際は海外保証期間の確認をお願いいたします。
・当社修理サービス会社にて、有償修理と判断した場合、修理見積りを提示いたします。
・登録内容に変更がある際は、パナソニック株式会社　カスタマー登録センターへ、電話による変更連絡をお願いいたします。
お問い合わせ電話番号は、次のとおりです。
ナビダイヤル:0570−087−106
携帯電話/PHS/IP電話:06−6906−3820
受付時間:月～金曜日 (祝日、年末年始、当社指定の休日は除く) 9:00～12:00、13:00～17:30 (日本時間)
※ 登録変更内容とは、メールアドレス、住所、電話番号、FAXといった項目を指します。

2. 電話のご相談窓口

お客様のお問い合わせ窓口として、下記のとおり、日本語対応、英語対応の2とおりをご用意しております。
電話番号等の情報は、ユーザー登録完了後に、パソコン貼付用のステッカーと共に、本サービス規定にてお知らせします。

日本語:　1)日本　お客様ご相談センター
英　語:　1)イギリス PCヘルプデスク ⇒ 欧州 25カ国 管轄
2)アメリカ PCヘルプデスク ⇒ アメリカ合衆国管轄

6. 海外修理サービス規定②

3. ハードウェア修理

1)故障したパソコンの集荷方法

【欧州対象国のお客様が、日本　お客様ご相談センターに修理依頼される場合】

(1)日本　お客様ご相談センターは、相談窓口にて修理受付手続きに必要な内容をお伺いし、その情報をイギリスPCヘルプデスクへ連絡します。

(2) イギリスPCヘルプデスクは、修理受付を行い、本修理の受付管理番号(RMA No.)を、日本　お客様ご相談センターに連絡します。

(3)日本　お客様ご相談センターは、本修理の受付管理番号(RMA No.)をお客様に連絡します。

(4)イギリスPCヘルプデスクは、その後、当社指定の運送会社に、お客様のパソコンを輸送するための梱包箱を、お客様の指定場所(規定の対象地域)へ配送するように手配します。

(5)運送会社は、梱包箱をお客様の指定場所(規定の対象地域)にお届けした翌営業日にパソコンの集荷にまいります。
もし、この集荷日程でご都合が悪い場合は、イギリスPCヘルプデスクにご連絡いただき、集荷日の調整をしてください。
この場合、イギリスPCヘルプデスクとは英語でのご対応となります。集荷時間のご指定はご対応しておりませんのでご了承願います。

(6)梱包箱が届きましたら、予めお客様ご自身にてパソコンの梱包と、梱包箱に同梱の運送会社の返送用伝票に必要事項をご記入いただき、運送会社が伺いましたら梱包済みパソコンをお預け願います。

【欧州対象国のお客様がイギリスPCヘルプデスクに修理依頼される場合】

この場合、イギリスPCヘルプデスクとは、英語でのご対応となります。

(1)イギリスPCヘルプデスクは、相談窓口にて修理受付手続きに必要な内容をお伺いし、本修理の受付管理番号(RMA No.)をお客様にお伝えします。

(2)以降は、上記【欧州対象国のお客様が、日本　お客様ご相談センターに修理依頼される場合】の、(4)から(6)項と同じ手順で故障したパソコンを集荷いたします。

【アメリカ合衆国のお客様が、日本　お客様ご相談センターに修理依頼される場合】

(1)日本　お客様ご相談センターは、相談窓口にて修理受付手続きに必要な内容をお伺いし、その情報をアメリカPCヘルプデスクへ連絡します。

(2)アメリカPCヘルプデスクは、修理受付を行い、本サービス有効期間の確認と、お客様からの故障情報から、本修理が無償修理扱いか、有償修理扱いかの仮判断をいたします。
日本 お客様ご相談センターは、アメリカ PCヘルプデスクの仮判断の結果と、本修理の受付管理番号(RMA No.)をお客様に連絡します。

(3)アメリカPCヘルプデスクは、その後、当社指定の運送会社に、お客様のパソコンを輸送するための梱包箱を、お客様の指定場所(規定の対象地域)へ配送するように手配します。
修理品依頼品の送付先は、お届けする梱包箱に同梱されている運送会社の発送用伝票(Air waybill)に記載されています。もし修理品依頼品の送付先が確認できない場合は、修理依頼窓口にお問合せください。
尚、有償修理の場合は、この梱包箱代とその運送費用はお客様のご負担となることを予めご了承ください。
日本　お客様ご相談センターは、お客様に代わり、アメリカPCヘルプデスクへ修理依頼をする際は、無償、有償修理に関わらず全てこの梱包箱をお客様へ配送するように手配いたします。

(4)梱包箱が届きましたら、お客様より、梱包箱に同梱の説明書に記載されている当社指定の運送会社の電話番号に連絡し、パソコンの集荷の依頼をしていただきます。その際は、英語でのご対応となります。

6. 海外修理サービス規定③

3. ハードウェア修理

(5)予めお客様ご自身にてパソコンを梱包いただき、梱包箱の外側に本修理の受付管理番号(RMA No.)をご明記ください。
運送会社の発送用伝票に必要事項をご記入いただき、運送会社が伺いましたら梱包済みパソコンをお預けください。

【アメリカ合衆国のお客様が、アメリカPCヘルプデスクに修理依頼される場合】

この場合、アメリカPCヘルプデスクとは、英語でのご対応となります。

(1)アメリカPCヘルプデスクは、相談窓口にて修理受付手続きに必要な内容をお伺いし、本サービス有効期間の確認と、お客様からの故障情報から、本修理が無償修理扱いか、有償修理扱いかの仮判断をいたします。
アメリカPCヘルプデスクは、仮判断の結果と、本修理の受付管理番号(RMA No.)をお客様に連絡します。
修理をご依頼の際は、必ずお客様のパソコンを修理拠点へ輸送するための空の専用の梱包箱を、お客様の指定場所(規定の対象地域)へ配送するようにご依頼願います。
ご依頼していただきましたら、アメリカPCヘルプデスクは、その後、当社指定の運送会社に、お客様のパソコンを輸送する為の梱包箱を、お客様の指定場所(規定の対象地域)へ配送するように手配します。
尚、有償修理の場合は、この梱包箱代とその運送費用はお客様のご負担となることを予めご了承ください。
修理依頼品の送付先は、お届けする梱包箱に同梱されている運送会社の発送用伝票(Air waybill)に記載されています。もし修理依頼品の送付先が確認できない場合は、修理依頼窓口にお問合せください。

(2)梱包箱が届きましたら、お客様より、梱包箱に同梱の説明書に記載されている当社指定の運送会社の電話番号に連絡し、パソコンの集荷の依頼をしていただきます。その際は、英語でのご対応となります。

(3)予めお客様ご自身にてパソコンを梱包いただき、梱包箱の外側に本修理の受付管理番号(RMA No.)をご明記ください。運送会社の発送用伝票に必要事項をご記入いただき、運送会社が伺いましたら梱包済みパソコンをお預けください。

6. 海外修理サービス規定④

3. ハードウェア修理

2)修理方法: 欧州、もしくは、アメリカの修理拠点にて、パソコンの修理(部品交換)を行います。

※ 但し、拡張機器および各国ごとに仕様の異なる電源ケーブル、モデム、ワイヤレスLAN、WiMAXなどは本サービス対象外とします。
また、OS、アプリケーション等のソフトウェア(媒体含む)やBIOS・ドライバに関する障害についても本サービス対象外とします。
尚、本サービス期間内でも次の場合には、有料にさせていただきます。
(1)事前の海外修理サービス登録を行っていない場合
(2)使用上の誤り及び不当な修理や改造による故障及び損傷
(3)お買い上げ後の輸送、移動時の落下、衝撃等、お客様の取扱いが適正でないために生じた故障及び損傷
(4)火災、地震、水害、落雷、その他天災地変及び公害、煙害、ガス害(硫化ガス等)、異常電圧、指定外の使用電源(電圧、周波数)等による故障及び損傷
(5)車両、船舶等に搭載された場合に生ずる故障及び損傷
(6)ソフトウェア起因による故障及び消耗部品の交換

【ご注意事項】
本体に添付されているACアダプターは、100V～240Vに対応しておりますが、ACケーブルは日本国内仕様(100V用)となっております。
ご使用になる地域の電圧に対応したACケーブルを、別途お買いあげの上ご利用ください。
なお、当社では海外用のACケーブルは販売しておりませんので、最寄りのパソコン販売店などでご購入ください。

3)修理済みパソコンの返却方法

お客様の指定場所(規定の対象地域)へ商品をお届けします。

4)その他、補足事項

・HDD、SSDを交換する場合等で、HDD、SSDに工場出荷状態のOSをインストールする場合に、お客様所持のリカバリーディスクを借用してインストールする場合があります。この際にお客様所持のリカバリーディスクがお借りできない場合、再インストール用のデータ入手に2週間程度の日数を要する場合がありますので予めご了承ください。
お客様ご使用の機種のリカバリーディスクは、必ず事前にご準備いただき海外ご滞在時所持いただくようお願いします。
工場出荷状態のOSをインストールされて修理されたパソコンへの、アプリケーションソフト(パナソニック ストアモデルの対象機種でご購入時にカスタマイズされたソフトウェアも含む)のインストールについては、お客様自身で組み込んでいただきます。
・本修理を行った後、同一症状、かつ、同一箇所の再修理が発生した場合は、修理完了日より3ヶ月以内までは無償で再修理をいたします。
・キャビネットやカバー交換を要する修理において、お客様自身が貼られたシール等の現状復帰ができない場合がありますことをご了承ください。※ パナソニック ストアモデルのネームプレートも対象となります。
・本サービスを実施するにあたり、当社はその本サービス業務の全部、または、一部を第三者(委託会社)に委託することができるものとします。

7. HDD、SSD等部品の取扱い規定

◆パソコン修理ご依頼時の、HDD、SSD内のデータに関し、下記の内容について、承諾いただくようお願いいたします。

◆当社では、修理完了後の部品の取扱いについて、下記のとおり取り扱ってまいります。

1. HDD、SSD内のデータについて

1)修理の際、商品のHDD、SSD内にデータが残っている場合は、運送途中もしくは当社での修理のためにHDD、SSD内のデータが消えることがありますので、本サービスの提供を受けられる前には万一に備え、お客様の費用と責任にて必要なデータのバックアップをしていただきます。

2)HDD、SSD内に保存されているデータを消去できない場合、または、お客様の要望によりそのデータを残す場合、データの変化、消失または商品の運送中による紛失などから生じる損失、損害について、当社は一切責任を負いませんので、ご了承ください。

2. パソコン修理後の交換部品とHDD、SSDの取扱い

1)本サービスによる修理交換後の部品(取り外した部品)の所有権は、すべて当社に帰属するものとします。

尚、修理交換後の部品(取り外した部品)は修理、もしくは、再調整し、新品と同等に品質保証された部品として再利用することがあります。

2)故障HDD、SSDの取扱いについて、下記のとおりに運用しております。

(1)交換後の故障HDD、SSD処理方法として、物理的にデータ復元が不可能なように対処しております。
(2)修理不可と判断した場合はデータの磁気破壊、または物理破壊を行い、情報の機密保持厳守に努めております。
但し、下記の情報については機密保持義務を負わないものといたします。
①知得した時に既に公知のもの又は既知の情報
②知得した後に自己の責によらず公知となった情報
③第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手した情報
④お客様からの知得とは無関係に独自に開発した情報
⑤事前にお客様の同意を得た情報

8. 有償修理時の対応規定

◆当社修理サービス会社にて、有償修理と判断した場合は、お客様へ修理見積りを提示いたします。

◆お客様が当社修理サービス会社の見積りに合意し、修理を依頼されますと、その代金は、クレジットカード支払いとなります。

※ 有償修理をキャンセルされた場合でも、診断料、梱包箱代、運送代金はお客様へ請求しますことをご了承ください。

1. クレジットカード決済内容

有償修理時の代金のお支払いは、下記のとおりに指定させていただきます。

1)本サービスでご利用可能なクレジットカードは、下記のとおりです。

(1)VISA
(2)Master Card
(3)JCB
(4)American Express

※ お支払い回数は、1回のみ となります。

【ご利用可能なクレジットカード】

2)イギリス、アメリカ合衆国の各修理拠点からお客様への修理見積り、並びに修理請求代金の通貨は、それぞれの現地通貨となります。

3)クレジットカード決済に必要な情報については、当社にて確認させていただきます。
尚、利用されるクレジットカードについて、クレジットカード会社の承認が得られない場合、修理をキャンセルさせていただきます。

2. 有償修理費用内容

1)修理拠点により、修理費(部品代含む)、消費税等が異なる場合がありますことをご了承ください。

※ 見積りに関するお問い合わせは、修理を担当する修理拠点(イギリス、アメリカ)となり、英語で対応いただくこととなります。
あらかじめご了承ください。

2)お客様への修理費見積りの提示について、当社からの見積り連絡が相当な努力にも関わらず3ヶ月を超えても連絡がつかない場合は、当該見積り中のパソコンは止むを得ず処分することがありますので、あらかじめご了承ください。